



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07141.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que el pasado día 11 de agosto, el tren en el que regresaban de La Coruña a Madrid sufrió un retraso muy considerable. Al llegar a Madrid quisieron reclamar por el retraso y en atención al cliente les dijeron que tenían que esperar mínimo 24 horas para que se volcaran los datos del tren en el sistema. Volvieron el día 17 y les dijeron que el tren había llegado en hora y no les abonaban el precio, como ##### dice en su "Compromiso voluntario de puntualidad". Pusieron una **reclamación** a la que contestaron que la demora fue inferior a 60 minutos. Solicitaron que les remitieran el registro de horario de salida y llegada de ese tren, a lo que les contestaron que podían formular **reclamación** ante consumo. En sus billetes pone bien claro que la hora de salida es a las 14:40 y la llegada a Madrid a las 20:26. Dado que ##### pone en sus registros que la hora de salida era a las 3 y pico y la llegada casi a las 10, solicitan que se obligue a ##### a cumplir con su compromiso de puntualidad, devolviéndoles el 100% del importe de los billetes, así como daños y perjuicios por haberles hecho sentir como si fueran unos mentirosos estafadores.

La parte reclamada alega que adjuntan copia de la última respuesta que el Centro de Atención Posventa remitió a la #####, y en la que se le informaba que tras revisar su expediente y los informes del retraso del tren Alvia nº #####, el retraso ocasionado en la llegada a Madrid Chamartín fue de 80 minutos (21:46 horas), con respecto a la hora de llegada prevista de su billete (20:26 horas), por lo que corresponde una indemnización del 100% de sus billetes de regreso A Coruña - Madrid Chamartín, conforme al compromiso voluntario de puntualidad que ##### asume para el servicio Alvia. Es por ello que se le realizaron 4 ingresos de 36,60€ a la tarjeta de crédito/débito con la que se efectuó la compra de los billetes Madrid - A Coruña y regreso. Una vez comprobados los informes sobre las operaciones de cargos/descargos realizados a esa tarjeta bancaria, se puede comprobar que esas operaciones de abono se realizaron el día 24/10/2019, con el número de autorización bancaria #####. Que presentan nuevamente sus disculpas a la ##### por el error de interpretación involuntario ocasionado en la tramitación de su **reclamación**.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante, ante el traslado de las alegaciones presentadas por el reclamado, manifiesta que inició esta solicitud de arbitraje sin recibir ninguna comunicación. Que un tiempo después ##### le remitió un email diciendo que habían cometido un error y que en unos días procederían a devolverle el importe de los billetes de tren; con fecha 24 de octubre de 2019 recibió en su cuenta cuatro ingresos por importe de 36,60 euros de ####, uno por cada billete. Siendo así, mi intención es desistir del procedimiento puesto que mis pretensiones han sido satisfechas.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia y reitera sus anteriores manifestaciones, dando por solucionada la controversia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. Vistas las manifestaciones de las partes y la documentación obrante en el expediente, este Colegio recoge y acepta el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, consistente en 4 ingresos de 36,60€ a la tarjeta de crédito/débito con la que se efectuaron la compra de los billetes Madrid-A Coruña y regreso, que a día de la fecha constan realizados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indica dos miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.